

# 最新医院护理服务个人工作总结报告(通用7篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。那么什么样的报告才是有效的呢?这里我整理了一些优秀的报告范文,希望对大家有所帮助,下面我们就来了解一下吧。

## 医院护理服务个人工作总结报告篇一

为深入贯彻落实卫生部“优质护理服务示范工程”的活动要求,在院领导大力支持下,我院积极开展了“优质护理服务示范工程”活动,在这一年多的活动中,我们结合医院实际,严格落实基础护理工作,自查自纠,完善整改方案,在持续改进和提高临床护理质量方面取得了一定的成效,现将一年上半年的“优质护理服务示范工程”做一总结:

### 一、完善制度明确职责

进一步贯彻落实《护士条例》,认真贯彻执行《卫生部关于加强医院临床护理工作的通知》、《综合医院分级护理指导原则(试行)》、《住院患者基础护理服务项目(试行)》、《基础护理工作规范》和《常用临床护理技术服务规范》的要求,切实加强护理管理,规范距离服务,落实护理工作,夯实基础护理。制定了各科《护士长岗位职责》、《护士岗位责任制》,要求护理人员严格按照以上规章制度要求自己,遵守各项法规准则来进行工作。

### 二、理清思路切实落实

1、创造真诚的爱心服务环境,把患者当成自己的亲人。让患者对医院产生信任和满意度。我院要求,在亲情化服务中要

求换位思考，关爱患者，主动关心、解决患者的生活需要和困难。与患者交流时态度和蔼，为患者所想，不断给予心理上的支持和安慰。

2、实行弹性排班制度，增加高峰时间段、薄弱时间段的护士人数，保证护理工作的连续性和工作的质量，确保护理工作落到实处。

3、严格基础护理的落实，结合专科护理的特色，不断丰富和拓展对患者的护理服务，提供个性化服务，重视患者个体差异，在做基础护理的同时融入健康教育，既增加了基础护理，也增进了护患关系，促进护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。

4、护理部每个月对试点科室的护理质量监督、检查、考核、评价，同时每月向病人发放满意问卷调查表，了解病人满意度，做到一月一汇总，一季度一统计，对存在的问题及时解决，并在护士长例会上进行讨论，是护理质量不断得到持续改进。

### 三、加大协作保障到位

加强各职能部门团结协作，不断完善检验、b超、后勤部门的保障工作，为优质护理服务提供了强有力的后勤保障。后勤科坚持对科室下收、下送、下修，以保证临床一线的需求。供应室、洗衣房等部门主动为临床服务，使护士们集中精力为病人服务，力争做到“把时间还给护士，把护士还给病人。”

总之，“优质护理服务示范工程”不是单纯的强化基础护理，不能机械的将基础护理项目作为一项任务来完成，而是围绕患者的病情、医疗安全、诊疗效果、转归和康复的需要去实施基础护理；将基础护理专业化，将基础护理、专科护理、人性化服务、人文关怀等有机结合在一起，来实施对患者的护

理服务，最终目的是：患者受益是落脚点，护士满意是长效提效的保障。

## 医院护理服务个人工作总结报告篇二

随着优质服务的顺利开展，我们从内心真正认识到优质服务的重要意义，把优质服务作为护士们的天职和本分，怀有感恩之心，用一种报恩的心态去对待每一位病人。把制度承诺从墙上“请”下来，让优质服务从文件中“走”出来，变被动服务为主动服务，深入到病房中，了解病人的心理，了解病人的需求，改善护患关系。通过优质护理服务的开展更是加强了护士对待患者的责任心。只要在深入病房时，发现患者的生活上或是护理中有什么需要解决的问题，都会第一时间为患者及时处理，解决到位。

我们每天除了按常规做好基础护理、专科护理外，还每天为重症病人检查基础护理情况，并为他们剪指甲、洗头、洗脚、皮肤护理等。在病人多、护士少的情况下，大家依然加强了晨晚间护理，提高了服务质量，病人满意度大大提高。

同时，我们也清醒的认识到，优质服务仅仅停留在“门好进，脸好看，话好听”这种表面的层次是远远不够的，要强调相互之间良好的护患沟通，要关注服务对象的感受，要通过具体的行为举止把你的欢迎之意、尊敬之意、热情之意传递给病人，才能让病人真正感受到我们的医护服务，品味出我们的优质所在。在优质护理服务上护理人员还有很长一段路要走，我相信，我们会走的越来越好！

曾经有人这样比喻，他说“与人相处，最大的距离莫过于近在咫尺却犹如天涯！”，这是一种“心的距离”。的确，授人坦诚、待人真诚是每个人心中成功的处事之道。作为护士，更是希望真正走进患者内心世界，了解他们，帮助他们。然而，一直以来护患相处却经常出现“相识容易，相处难”的尴尬局面。

随着优质护理服务活动的全面启动，不仅标志着我院护理工作进入新的里程，同时，护患相处也从这一天起真正彻底打开了心门，“相识容易，相处难”不再是我们的尴尬。

如今，走进外六病区的病房，护士们愉快地在自己的责任病人床前，或开心交谈，或作细心的疾病指导，或给予体贴地梳头一切都是那么自然，护患之间，护士与家属之间少了隔阂，多了一份亲切。当护士做完每一项操作，患者和家属总会诚挚地道上一声“谢谢”。是啊，患者一入院，责任护士就会热心的将他领进病房开始详细的介绍环境，介绍主管医生和自己，还有同病房病友，用餐、打水，洗漱一一道来，极为自然，转瞬间患者的陌生感消失，拉近了护患距离。清晨，病床前护士一声轻柔地问候“昨晚睡得好吗？今天看起来气色不错！”如此亲人般的关切带给患者们怎样的感动！输液了，护士详细地告诉患者每一瓶药水的功效和使用目的，患者心中的茫然消除了。检查前，护士把检查的目的、配合等注意事项一一告知，患者内心的恐惧不见了。贴心的言行让患者和家属看在眼里，记在心上。感慨动容之间，心的距离已经不远了。

## 医院护理服务个人工作总结报告篇三

，我科在护理部、科护士长的领导下和科主任的指导下，以提高患者满意度为目标，切实改善医疗护理服务，深入开展优质护理，落实各项优护措施。现将上半年工作总结如下：

一、继续落实医院“把时间还给护士，把护士还给患者”主题活动。严格执行责任制整体护理工作模式，为患者提供全面、全程、专业、人性化的护理服务。落实好临床护理技术规范，全面履行基础护理责任。认真履行护士职责，为患者提供整体护理服务。在做好患者的基础护理服务的前提下，责任护士更专注于全面关注患者身心健康，做好专业照顾、病情观察、治疗处置、心理支持、沟通和健康指导等。工作过程中，优先保障为危重患者、大中手术后和生活不能自理

的患者提供照顾。做好以基础护理为框架，以专科护理、责任制整体护理为的临床护理服务。科室深化“以病人为中心”理念，夯实基础护理，不断提高病人满意度，多次收到患者锦旗。

二、加强医院、科室的宣传工作力度。规范化管理心胸外科微信公众号平台，严格审核稿件，推送出多篇高质量的文章，且被多家新闻媒体。精心制作了科室二维码图片，张贴在每间病房，便于病人及家属扫码关注。

三、努力给患者营造一个安静、整齐、干净、整洁的就医环境。护士站和医生办公室率先使用对讲机，提倡医务人员工作时轻声细语。

四、继续完善出院回访，追踪患者出院信息，给予健康指导。开展延续护理服务，制定心胸外科前3位手术疾病的出院回访表单(食管癌、风心病、先心病)。责任护士进行出院电话回访，开展延续护理服务，及时了解患者的信息，让健康教育延伸至社区和家庭。病人到科室复查时均表示收到护士的回访电话很满意。1-6月为出院患者发放满意度调查表共415份，有效随访病人数394人，随访率53%，有效随访率51%，平均满意率95.4%，比去年下降0.4%，及时分析下降原因并积极整改。半年完成家庭访视2次，访视病人5人，收到良好的社会效益。

五、人才培养效果显著。加强对轮科低年资护士和规范化护士的培训工作。院培学员杨小红按照规培计划完成教学任务。完成了科室规培护士手册的制作。在“5.12”系列活动中，科室被评为优质护理先进集体，何菊芳被评为优质护士长，杨梅获得优秀护士和优秀带教老师荣誉称号。在护士节诗歌朗诵比赛中贾敏、王潇获得优秀奖。全院带教讲课比赛我科派护理人员常蓉、杨杰、王潇参赛。刘赫3月1日至5月31日在华西医院心血管外科进修学习，取得优秀学员的称号。

## 医院护理服务个人工作总结报告篇四

20\_年三月下旬，郴州市第三人民医院积极响应卫生部号召，在郴州市率先开展“优质护理服务示范工程”活动，在“夯实基础护理，提供满意服务”基础上，提出了“优质护理服务、有我就有满意”的口号，并确定了以神经内科为代表的一批示范病区。

神经内科在开展“优质护理”服务活动中，转变观念，统一思想，不断强化基础护理，创新服务理念，深化护理内涵，提高护理质量；想患者所想，知患者所需，优化服务流程，为患者提供人性化服务。实现了护患零距离、护理质量零差错、护理技术零缺陷、护理服务零投诉的优质护理服务目标，科室护理水平得到整体提升。

20\_年12月，神经内科在郴州市第三人民医院“优质护理服务年度表彰大会”上荣获“优质护理服务优秀示范病区”的荣誉，同时，还在郴州市护理年会上做了“夯实基础护理，创优质护理病区”的经验介绍，与同行们交流优质护理服务的实践经验，受到了护理同行们的好评及卫生系统领导的赞扬！

### 转变观念，贴心服务

开展优质护理服务以来，神经内科护士长多次召开全体护士们开会学习卫生部关于《加强医院临床护理工作的通知》，卫生厅关于《20\_年优质护理服务示范工程活动方案的通知》以及《于井子护理小组的八心服务护理心路》，使全科护士认识到优质护理服务不是洗脸、洗脚工程，而是我们护理工作的回归。通过加强基础护理工作可以更深入的了解患者的病情，并且可以更仔细的观察病情，还可以加深护患感情。

完全不能自理的患者给予完全支持护理模式，着重基础护理，落实完成如口腔护理、会阴护理、床上擦浴、洗头、鼻饲、翻身等；部分自理患者给予部分支持护理模式，以协助、指导

为主，如打水、协助洗漱、订餐、排便等，并鼓励患者去完成简单的生活所需；完全自理患者给予教育支持系统护理模式，着重于健康教育如疾病知识的指导、饮食指导、药物指导、功能锻炼的指导。

她们想患者所想，知患者所需，主动走进病房关心病人，了解病人病情和生理、心理问题，细化护理内容，帮助病人解决困难，促进病人康复，推进护理工作专业化、人性化。

在病房的输液高峰期，几乎听不到呼叫铃声，责任护士们往来穿梭于各个病房，查看患者的液体进程，输液处有无肿胀，及时更换液体，协助输液患者上厕所或者倾倒集尿袋中的尿液等等。

20\_年7月的一天，一位70多岁的患者因患脑出血住进了神经内科病房，这位爷爷是一位五保户，没有家属亲人，是由乡政府工作人员送来的，爷爷双目失明，大小便失禁，又没有人照顾，他住的病房弥漫着尿尿的臭味，而我们的护理人员没有丝毫抱怨，每天坚持给患者床上擦浴、更衣、皮肤护理、翻身，倾倒集尿袋的尿液，擦大便，鼻饲管注食及注药，还坚持每周为患者床上洗头一次，艾条消毒病房病房的异味消除殆尽，患者全身皮肤清洁完好无压疮发生。患者家庭困难，科室的护士们还时常从家里带来奶粉等食物接济患者。爷爷住院期间所有的基础护理都是由护士完成的。一个月后，爷爷神志清楚了，可以拄着拐杖行走，他逢人就说，“这里的护士就像自己家的闺女，实在是好呀！”边说还边竖起了大拇指。病房的病人也对护士们的优质护理服务表示称赞！

## 改革创新，加强护理内涵建设

“优质护理服务示范工程”活动在刚开始实施时因为种种原因遇到了些许挫折和困难，如何才能让优质护理真正走进病房，扎根病房，为患者提供贴心服务？护理部及神经内科护士长通过不断探索、创新及实践，从而制定了一系列“优质护

理服务示范工程”活动举措，不断加强护理内涵建设，使优质护理落到实处。

### 一、调整排班模式，护士分层管理，将病人责任到人。

为了做到24小时无缝隙护理，责任护士有自己所负责的病人，病人有自己的责任护士，神经内科打破了医院延续将近40年的传统排班模式，实行了apn排班，晚夜班均有两人上班，在人员安排上注重上级护士与下级护士同班搭配模式，并将护理病区分成2~3组，责任组长负责重病区的病人，责任护士负责普通区的病人，其他护理人员相应也分成2~3组，5年以上护士为重病区组员，年轻护士为普通病区组员，实行轮班制，让我们的每一组病人都得到24小时不间断的连续的护理服务，同时也减少了医疗护理安全隐患。

### 二、实行护士岗位管理，调整绩效分配，调动护士积极性。

神经内科实行护士岗位科学管理，按照护理岗位的劳动强度、技术要求、工作风险等要素确定分配原则，在分配机制上向工作量大、技术性强、工作时间长的岗位倾斜，实现按劳分配、多劳多得、优劳优得的方针，充分调动了护士的工作积极性。（如科室护士绩效分配方案：组长系数1.3/班、二级责护1.1/班、一级责护1.0/班，其余白班0.9/班，护士的p班1.0/班□n班1.3/班，护师p班1.1/班□n班1.5/班，主管护士p班1.2/班□n班1.7/班。）

而且科室将绩效考核与薪酬分配相结合。将工作考核质量，患者满意度等要素与绩效考核相结合，并作为护士薪酬分配、晋升、评优的主要条件。

### 三、简化护理文书，把时间还给病人。

从实行优质护理服务以来，科室将护理文书重新进行了设计及修改，护理记录单、入院评估表等等均改成简化式表格，

减少护理人员书写文书的时间，让护士有更多的时间来到病房为病人服务，做病人的贴心白衣天使。

四、规范工作流程，实施护理临床路径，加强专科知识培训，提高整体素质。神经内科对全科护士进行了晨会交班、床旁交班、文明用语、文明举止的规范化培训，规定科室所有人员的站队、交班语言及形式以及床旁交接的顺序等等问题。对于特殊病人或危重病人护士长则采用提问与指导的方式促进大家互相学习，从而不断提高科内护士的专科知识水平。

指导与培训，提高科室护士的整体素质，更好更专业的为患者服务。

注重细节服务，更进一步推进优质护理

为了更进一步推进“优质护理服务示范工程”活动，神经内科从患者入、出院着手，优化临床护理工作流程，提高工作质量和效率，实现护理流程规范—创新—再规范—再创新的提高过程。患者入院时，接诊护士按照规定的接诊流程接诊；患者住院期间，护士针对患者不同情况，按整体护理要求，对患者的病情、治疗、护理、饮食、心理等十个方面进行全面护理，尤其注重细节护理，如入院后为患者换上舒适得体的病号服；住院的患者在做检查时实行患者检查预约制，由责任护士先为患者联系检查科室，将轮到该患者检查时，电话通知科室，对于急诊患者检查则开放绿色通道，由医护人员全程陪同检查；病房里还添置了微波炉、坐便椅、轮椅等设备；同时对病房所有病床配备了床栏，床单位做到随脏随换；病房里还粘贴了各种防滑、防坠床、防跌倒等温馨提示；在患者出院结账时，也先由护士通知结账处，待手续办齐再通知患者；患者出院后，责任护士在一周内电话随访并登记患者的康复情况，对其进行健康指导和答疑解惑。她们把无微不至的细节护理服务从病人延伸到家属，从院内延伸到院外。

走进神经内科病房，感觉病室环境整洁，床单位干净平整，

患者舒适，工作人员精神饱满，面带微笑，言语亲切，举止文明得体；翻开“病人及家属心声本”，所见之处全是对于医护人员贴心服务的赞扬。尤其是一封“从绝望到希望”的感谢信写出了一名老患者的心声。这是一名叫“李健生”的爷爷写的，他写道“我是一名‘脑梗塞、脑动脉硬化’的患者，曾经在多家医院住院治疗，但是效果均不理想。医生断言我的病再治疗也不会好转，有些绝望的我最后我选择了郴州市第三人民医院神经内科。在这里住院后，医生护士提供了无微不至的关怀，每日嘘寒问暖，为我订餐，喂药到口，亲自护送我去做检查，鼓励我重新树立战胜疾病的信心！让我无论是精神上还是心理上都得到了很大的鼓舞，我的病情一天天好转，让我从刚开始的绝望到充满希望。感谢神经内科所有的医生护士，你们像亲人一样暖人心。”

“优质护理”服务活动实施以来，科室护士的意识提高了，由被动服务变成了主动服务，由以完成工作为目的转变为真诚的为病人提供帮助；通过基础护理的落实，病人的舒适感增加了；通过专科护理的落实，病人的安全感增加了；通过优质护理服务，密切了护患关系，病人不再把护士当成只会打针、发药的人，而更多的是把护士当成倾听患者心声、为患者解决困难的白衣天使；通过优质护理服务，提高了满意度，满意度由原来的95%提高到了99%，同时也提升了科室效益，更树立了医院护理品牌。

俗话说“三分治疗，七分护理”，护理工作是很重要的，同时也很平凡、琐碎、细腻。“优质护理服务示范工程”活动就是在细腻与平凡中见证崇高无私，演绎大爱无痕。神经内科的护士们用自己的爱心、真心、细心、耐心在岗位上默默奉献青春，付出艰辛。她们坚信，优质护理服务没有最好，只有更好。她们将以此为自己的奋斗目标坚持不懈的努力奋斗！

## 医院护理服务个人工作总结报告篇五

优质护理服务在我院已试行近一年，各院级领导也颇为重视，各科室也都组织了学习、讨论，想办法、出点子，如何做好临床护理工作，使患者真正得到实惠。我科护士长何芳老师继北医三院学习归来，又为我科带来了许多新的理念与举措。

首先，提高了基础护理质量，加强了夜间护理工作质量控制。为术后患者提供一个清洁、舒适的环境，不仅对院感的预防起到积极的预防作用也有利了患者的身心舒适，促进康复。

其次，进一步加强了心理护理指导。要求并考核责任组长、协组长加强病房巡视工作，加强与患者交流，倾听其想法，给予足够的关注，了解患者身心所需，尽量让患者减轻心理负担。。

再有，将现代快速康复理念有效地运用在临床工作中。尤其是关于患者术后早期活动的问题，积极予以支持、关注与指导，并将其做为护理工作的重点来抓。对术后患者活动指导工作，除责任组长积极进行理论指导，讲解早期下床活动对其疾病康复的好处外，组长或协组长亲自到床旁协助其下床活动，对一些术后惧怕下床活动的患者，护士长亲自到床旁进行指导并给予心理支持；另外，在护士长指导下患者再次使用了布制多头腹带，淘汰了一次性腹带，两者相对比，布制多头腹带使用更能起到稳妥固定的效果，为患者早期下床活动提供有力的切口保护，且利于清洗更换，价格也较为低廉。

在这一理念带动下我科大多数腹部手术患者在术后第二天就能在专业护士的指导与协助下进行下床活动。为患者术后早期胃肠功能恢复及预防术后肠粘连、静脉血栓、肺部感染等并发症均起到积极作用，而且有效的促进了康复，缩短了平均住院日，真正的让患者得到优质护理服务的实惠。

提供优质的服务，保障临床各科室的物品供应，爱岗敬业，做好工作中一点一滴的小事，这就是我们消毒供应中心每个工作人员信守的承诺。

10月12日，手术量剧增至100余台，面对突如其来的变故，我们消毒供应中心又应该如何来保证手术器械和布类的供应呢？当然保证灭菌物品的质量是首要，忙中不能出错，不能因为我们的疏忽大意给病人增加痛苦；其次就是要保证物品的及时供给，不能因为我们而让病人等待或无法进行手术和治疗。

但对于手术量的突然增加，我们确实面临很多困难。由于我们科室现在的建筑物属于临时过渡型的，地方和空间都很狭小，新的标准又要求所有的布类必须经过脱浆处理，首先摆在我们面前的就是敷料包制作需要的清洁布类严重不足，加之我们与手术室之间路途较远，外科大楼的电梯又很拥挤，我们每收或送一次物品往返时间都需要半个小时以上，为了保证物品的及时供给，护士长及时调整收取手术室器械班次的工作时间，将原来的8点上班提前至7:30，避开电梯使用的高峰期；并积极与布类洗浆房联系以满足敷料包制作清洁布类的及时供给，在敷料包制作过程中，多次出现清洁布类无法及时供给的现象，我们不等不靠，拖着疲惫不堪的身体自己到洗浆房用大单抬回布类使用。

在班的每一个工作人员都是全身心的在工作，没有怨言，积极主动，很多工作人员上班后就一直未喝一口水，未休息一分钟，甚至连上洗手间都是小跑着去的。

团结就是力量，通过我们每一位工作人员不懈的努力，我们完成了比平时多一倍以上的工作量，保证了100余台手术物品和临床科室灭菌物品及时安全的供给，为手术和临床工作的顺利开展保驾护航。

## 医院护理服务个人工作总结报告篇六

不知不觉，在忙碌的工作生活学习中，20\_\_年已经匆匆的走到了尾声。回首优质服务这个工程，它不是一蹴而就的。刚开始的时候，我们对其理解深度不够，初期效果不明显。随着我们科室对优质服务不断深入的探讨和理解，开始尝试新的想法、并实施总结经验，渐渐理清思路，发现单靠几项措施，发几份文件是很难奏效的，难解决思想认识问题，彻底转变服务观念。从“服务之星”到“患者满意的调查”、“液体零呼叫”等优质服务活动竞赛工作的展开，大家都化压力为动力，化重任为责任，将改革作为挑战，做好病人护理工作，逐步深刻地理解道优质服务的重要性，并渐入佳境。优质的服务，那是心与心的交流。学会走进患者的心，从患者的角度出发，换位思考，来提高我们的服务质量，才能够真正改善医患关系，走进患者的心。这就要求我们在平时工作中多听患者的意见，多听多想，到具体工作时，就能巧妙的了解患者的心，为他们排忧解难。正是我们科室坚持了这些方法与原则，使我们姐妹们的工作获得了显着的成绩，受到了患者的赞扬。

从开展优质服务以来，内心有太多的感触。从前期我科的优质服务的定位、到宣传、到加强每位护士的护理意识，到整改到总结，这中间确实有太多的心酸感触。既然说回望，也就是总结，那首先我觉得应该加强服务意识。作为全院最大病人最多的一个科室，自从优质护理服务开展以后，我们每一位护理人员，内心就多了一份压力。在工作中不止要保质保量，还要考虑是否每个人都满意，心理的压力是可想而之的!那么其首要的微笑服务意识，也许就在不经意中渐渐减少或者消失。而工作的繁重及病人的不理解，缺少有效的护患沟通，也会使彼此矛盾激化，使满意度下降。但是姐妹们用她们的细心体贴把关怀带给每一个病人，得到了病人对我们得优质护理服务的赞许。我科室在今年着重从以下方面着手开展优质护理服务。

## 一、统一思想，提高认识。

医院领导高度重视，在他们的鼓励提倡宣传下，强调推广了优质护理服务的决心和重要性，医院组织协调落实“优质护理服务工程”个部门职责，加大了支持保障对护理的投入，用全院之力共创优质护理服务。我科室本着医院的核心理念出发，把核心理念意识灌输给每一位护理人员，并利用横幅及相关温馨提示等积极向病人和社会做宣传。

## 二、理清思路，切实做好各项工作。

1、建立健全的护理规章制度，工作规范，岗位职责。结合我科室实际完善病房管理制度，陪伴制度，使护理工作达到制度化、规范化、科学化。确保了护理质量和安全。

2、认真组织护士学习分级护理制度标准，住院患者基础服务项目、基础护理服务规范等。并把住院患者基础服务项目通过展板的方式公布在病区，让病人及家属了解基础护理工作的内容，以便接受病人及社会的监督。

3、以规范的岗前培训，三基培训、继续医学教育。打造了“严、实、久”为原则的“日有提问，周有查房，月有讲课，季有考试”的各级护理人员的培训机制，使护理人员整体素质有提升。将临床与实际紧密的结合起来。

4、制定了护士分层管理制度，在病区选用工作经验丰富、责任心强，技术水平高的护士担任组长，成立了由护士长-责任组长-责任护士-助理护士的分层管理结构，按护士能力，病人病情，护理工作量大小实行以病人为中心的人员组织结构和护理分工制度，每组护理人员按病人分工，责任到人。使护理工作真正做到位病人提供整体的、连续的、满足病人需求的护理服务。

5、改革护理排班模式，由原来的四班制改为现在的三班

制(apn排班)。减少护士交班次数，同时实行弹性排班，增加高峰时间(如晨晚间护理)，薄弱时间段(中午时间段，节假日)的护理人力，保证基础护理工作落实到实处，保证护理工作的连续性和质量。

6、严格基础护理的落实，如为长期卧床的病人翻身做皮肤护理，为病人剪指甲，洗头，帮助排泄等等，在做基础护理的同事也融入了健康教育，我们科着重在于强调饮食的护理，既加强了基础护理，也增进了护患关系。

7、为落实专项护理管理制度和护理安全管理措施，加强临床护理，保证医疗安全，护理部制定了一些安全标示，如防跌倒标示，药物过敏标示等，减少不良事件的发生。

8、组长及护士长每天对基础护理工作进行检查，监督和评价，每月科室组织一次优质护理服务的的工作座谈会，进行原因分析，提出改进措施，及时进行质量跟踪，使护理质量得到持续改进。

9、加强对住院患者满意度的调查，分析及信息反馈，对患者提出的问题及现存的问题及时解决，提高病人及家属的满意度。

10、简化了护理文书的书写，取消了一般护理记录单的书写，大大减少了书写护理文书的时间，把时间还给护士，把护士还给病人。

三、建立监督机制，持续改进服务质量。

1、把患者对护理服务的感受和评价，作为护理工作的优劣的评价标准，在病区醒目位置张贴公示了优质护理服务的项目，及时听取病人的意见。

2、科室住院患者的满意度不断得到提升。在基础护理工作及

健康教育得到了一致的好评。

#### 四、存在的问题和挑战。

1、病人反面，在病人满意度调查中，提出不满意或者较满意的项目集中于护理服务不到位，服务性差，沟通交流能力不及时等问题；在日常检查中，很多病人能接受护理人员的基础护理和心理护理，但是还要一部分病人不能接受，主要是因为考虑到收费的问题。

2、护理人员，一护理人员感到作为主管护士经常倒夜班，经常同时为许多病人服务，精力分散根本不能深入了解病人的整体情况，难以达到层次感。还有重书写轻落实，护士忙于书写护理写各项护理记录，忽略了护理措施的落实，深入病房的时间相对减少，护士与病人接触的机会也相应减少。

3管理方面，人力资源缺乏，护理工作量大，但是护理人力资源相对不足。

#### 五、下一步计划。

1、以病人为中心，分工明确，责任到人，建立了科学合理的人员组织结构和护理分工制度，进一步完善和落实护理岗位责任管理制度，把每位患者的护理工作责任，具体落实到每一个护理人员，每一个护理班次，每一个护理工作环节，使病人从入院到出院，由一名护士能够给予连续性的护理，使护士责任心增强，从而建立更明确的责任和更加密切的护理关系。

2、以病人满意为标准，告知沟通，满足需求，建立的和谐的医患关系，切实提供对病人全过程，全方位，个性化的最佳服务，最终达到病人满意，社会信赖的目标。

3、把人人作为质量控制点，监督检查，责任落实，完善护理

质量管理体系;实行护士长-责任组长-责任护士的监督机制,充分发挥高年资护士的作用,低年资及工作能力责任心不强及技术水平低的护士作为重点监督对象,提高质量管理的效果。

## 医院护理服务个人工作总结报告篇七

不知不觉,在忙碌的工作生活学习中[]20xx年已经匆匆的走到了尾声。回首优质服务这个工程,它不是一蹴而就的。刚开始的时候,我们对其理解深度不够,初期效果不明显。随着我们科室对优质服务不断深入的探讨和理解,开始尝试新的想法、并实施总结经验,渐渐理清思路,发现单靠几项措施,发几份文件是很难奏效的,难解决思想认识问题,彻底转变服务观念。从“服务之星”到“患者满意的调查”、“液体零呼叫”等优质服务活动竞赛工作的展开,大家都化压力为动力,化重任为责任,将改革作为挑战,做好病人护理工作,逐步深刻地理解道优质服务的重要性,并渐入佳境。优质的服务,那是心与心的交流。学会走进患者的心,从患者的角度出发,换位思考,来提高我们的服务质量,才能够真正改善医患关系,走进患者的心。这就要求我们在平时工作中多听患者的意见,多听多想,到具体工作时,就能巧妙的了解患者的心,为他们排忧解难。正是我们科室坚持了这些方法与原则,使我们姐妹们的工作获得了显著的成绩,受到了患者的赞扬。

从开展优质服务以来,内心有太多的感触。从前期我科的优质服务的定位、到宣传、到加强每位护士的护理意识,到整改到总结,这中间确实有太多的心酸感触。既然说回望,也就是总结,那首先我觉得应该加强服务意识。作为全院病人最多的一个科室,自从优质护理服务开展以后,我们每一位护理人员,内心就多了一份压力。在工作中不止要保质保量,还要考虑是否每个人都满意,心理的压力是可想而之的!那么其首要的微笑服务意识,也许就在不经意中渐渐减少或者消失。而工作的繁重及病人的不理解,缺少有效的护患沟通,

也会使彼此矛盾激化，使满意度下降。但是姐妹们用她们的细心体贴把关怀带给每一个病人，得到了病人对我们得优质护理服务的赞许。我科室在今年着重从以下方面着手开展优质护理服务。

## 一，统一思想，提高认识。

医院领导高度重视，在他们的鼓励提倡宣传下，强调推广了优质护理服务的决心和重要性，医院组织协调落实“优质护理服务工程”个部门职责，加大了支持保障对护理的投入，用全院之力共创优质护理服务。我科室本着医院的核心理念出发，把核心理念意识灌输给每一位护理人员，并利用横幅及相关温馨提示等积极向病人和社会做宣传。

## 二，理清思路，切实做好各项工作。

1建立健全的护理规章制度，工作规范，岗位职责。结合我科室实际完善病房管理制度，陪伴制度，使护理工作达到制度化、规范化、科学化。确保了护理质量和安全。2认真组织护士学习分级护理制度标准，住院患者基础服务项目、基础护理服务规范等。并把住院患者基础服务项目通过展板的方式公布在病区，让病人及家属了解基础护理工作的内容，以便接受病人及社会的监督。3以规范的岗前培训，三基培训、继续医学教育。打造了“严、实、久”为原则的“日有提问，周有查房，月有讲课，季有考试”的各级护理人员的培训机制，使护理人员整体素质有提升。将临床与实际紧密的结合起来。4制定了护士分层管理制度，在病区选用工作经验丰富、责任心强，技术水平高的护士担任组长，成立了由护士长-责任组长-责任护士-助理护士的分层管理结构，按护士能力，病人病情，护理工作量大小实行以病人为中心的人员组织结构和护理分工制度，每组护理人员按病人分工，责任到人。使护理工作真正做到位病人提供整体的、连续的、满足病人需求的护理服务。5改革护理排班模式，由原来的四班制改为现在的三班制（apn排班）。减少护士交班次数，同时实行弹

性排班，增加高峰时间（如晨晚间护理），薄弱时间段（中午时间段，节假日）的护理人力，保证基础护理工作落实到处，保证护理工作的连续性和质量。6严格基础护理的落实，如为长期卧床的病人翻身做皮肤护理，为病人剪指甲，洗头，帮助排泄等等，在做基础护理的同事也融入了健康教育，我们科着重在于强调饮食的护理，既加强了基础护理，也增进了护患关系。7，为落实专项护理管理制度和护理安全管理措施，加强临床护理，保证医疗安全，护理部制定了一些安全标示，如防跌倒标示，药物过敏标示等，减少不良事件的发生。8，组长及护士长每天对基础护理工作进行检查，监督和评价，每月科室组织一次优质护理服务的的工作座谈会，进行原因分析，提出改进措施，及时进行质量跟踪，使护理质量得到持续改进。9加强对住院患者满意度的调查，分析及信息反馈，对患者提出的问题及现存的问题及时解决，提高病人及家属的满意度。10，简化了护理文书的书写，取消了一般护理记录单的书写，大大减少了书写护理文书的时间，把时间还给护士，把护士还给病人。

### 三，建立监督机制，持续改进服务质量。

1把患者对护理服务的感受和评价，作为护理工作的优劣的评价标准，在病区醒目位置张贴公示了优质护理服务的项目，及时听取病人的意见。

2科室住院患者的满意度不断得到提升。在基础护理工作及健康教育得到了一致的好评。

### 四，存在的问题和挑战。

1病人反面，在病人满意度调查中，提出不满意或者较满意的项目集中于护理服务不到位，服务性差，沟通交流能力不及时等问题；在日常检查中，很多病人能接受护理人员的基础护理和心理护理，但是还要一部分病人不能接受，主要是因为考虑到收费的问题。

2护理人员，一护理人员感到作为主管护士经常倒夜班，经常同时为许多病人服务，精力分散根本不能深入了解病人的整体情况，难以达到层次感。还有重书写轻落实，护士忙于书写护理写各项护理记录，忽略了护理措施的落实，深入病房的时间相对减少，护士与病人接触的机会也相应减少。

3管理方面，人力资源缺乏，护理工作量大，但是护理人力资源相对不足。

五，下一步计划。

1以病人为中心，分工明确，责任到人，建立了科学合理的人员组织结构和护理分工制度，进一步完善和落实护理岗位责任管理制度，把每位患者的护理工作责任，具体落实到每一个护理人员，每一个护理班次，每一个护理工作环节，使病人从入院到出院，由一名护士能够给予连续性的护理，使护士责任心增强，从而建立更明确的责任和更加密切的护理关系。

2以病人满意为标准，告知沟通，满足需求，建立的和谐的医患关系，切实提供对病人全过程，全方位，个性化的服务，最终达到病人满意，社会信赖的目标。

3把人人作为质量控制点，监督检查，责任落实，完善护理质量管理体系；实行护士长-责任组长-责任护士的监督机制，充分发挥高年资护士的作用，低年资及工作能力责任心不强及技术水平低的护士作为重点监督对象，提高质量管理的效果。